

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Berkaitan dengan pelayanan masyarakat, dalam menyongsong era globalisasi, pemerintah harus mempersiapkan seluruh aparatnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan sopan santun dalam melayani masyarakat. Kemampuan aparat pelayanan dalam menghayati sopan santun ini merupakan syarat mutlak untuk menjaga citra instansinya. Oleh karena itu perlu dijaga agar jangan sampai terjadi hal-hal yang bisa menyinggung perasaan masyarakat yang dilayaninya. Setiap orang menginginkan jasa pelayanan yang diterima dan yang dirasakan sesuai dengan harapannya. Secara umum masyarakat menginginkan pelayanan yang sama dari aparatur pemerintah tanpa ada unsur membedakan, sebab warga negara mempunyai kedudukan yang sama dimata hukum dan berhak mendapatkan pelayanan yang sama.

Seiring dengan itu Departemen Keuangan Republik Indonesia khususnya Direktorat Jenderal Perbendaharaan (DJB) tengah berupaya untuk meningkatkan kinerja pegawai dan institusi kelembagaannya. Yang dimaksud dengan pegawai disini berdasarkan Undang-Undang Pokok Kepegawaian No. 43 Tahun 1999 adalah Pegawai Negeri Sipil Pusat (PNSP) yang pembayaran gajinya akan diambil dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Sebagai langkah awal dari tekad tersebut, telah dilakukan

perubahan kelembagaan yang dimaksudkan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas kinerja birokrasi dalam menyusun kebijakan dan memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat. Untuk itu, sejak tahun 2002 telah dilakukan langkah penataan organisasi yang dimulai dari pemisahan tugas dan fungsi penganggaran, formulasi kebijakan, perbendaharaan, pengelolaan utang, serta tugas dan fungsi pengelolaan aset negara. Sebagai tindak lanjut atas pemisahan dan penajaman tugas dan fungsi tersebut, secara struktur Departemen Keuangan saat ini terdiri dari: Sekretariat Jenderal, Direktorat Jenderal Anggaran, Direktorat Jenderal Pajak, Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, Direktorat Jenderal Perbendaharaan, Direktorat Jenderal Kekayaan Negara, Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan, Direktorat Jenderal Pengelolaan Utang, Inspektorat Jenderal, Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan, Badan Kebijakan Fiskal, dan Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan.

Untuk memperkuat langkah tersebut, Menteri Keuangan melalui Keputusan Menteri Keuangan Nomor 30/KMK.01/2007 telah mencanangkan dilaksanakannya Reformasi Birokrasi yang meliputi berbagai program prioritas di bidang: (i) penataan organisasi, (ii) penyempurnaan *business process*, dan (iii) peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM). Di bidang peningkatan manajemen sumber daya manusia (SDM) beberapa langkah telah dan sedang disiapkan berupa pembentukan *assessment center*, penyusunan pola mutasi, penyusunan pedoman rekrutmen,

pembangunan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian, dan peningkatan disiplin Pegawai Negeri Sipil.

Dalam hal peningkatan sumber daya manusia (SDM) maka perlu adanya suatu strategi atau cara dan langkah apa yang akan diambil oleh pimpinan dalam upaya menjalankan tugasnya dalam organisasi tersebut.

Upaya peningkatan sumber daya manusia (SDM) berarti memiliki tujuan untuk peningkatan kualitas pendidikan dari tenaga-tenaga kerja yang ada sebelumnya, berikut data pegawai berdasarkan tingkat pendidikan pada tabel 1.1 berikut ini:

**Tabel 1.1 : Tingkat Pendidikan Pegawai Negeri Sipil di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Pekanbaru**

<i>No.</i>	<i>Tingkat Pendidikan</i>	<i>Jumlah Pegawai</i>	<i>Persen (%)</i>
1	S2	3	10 %
2	S1	15	50 %
3	D III	4	13,33 %
4	D I	3	10 %
5	SMA/ SMK	5	16,67%
	<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>100 %</b>

Sumber: *KPPN Pekanbaru Tahun 2014*

Dari tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah pegawai sebanyak 30 orang memiliki tingkat pendidikan yang bervariasi. Tingkat pendidikan SMA/ SMK sebanyak 5 orang dengan persentase 16,67%, tingkat pendidikan D.I sebanyak 3 orang dengan persentase 10%, tingkat D.III sebanyak 4 orang dengan persentase 1,33%, tingkat pendidikan S.1 sebanyak 15 orang dengan persentase 50% dan S.2 sebanyak 3 orang dengan jumlah persentase 10%.

Dari data diatas bisa lihat bahwa tingkat pendidikan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Pekanbaru masih dikatakan belum cukup tinggi.

Selanjutnya, suprastruktur diartikan sebagai segala sarana yang merupakan pendukung utama dalam menjalankan pekerjaan sehari-hari, yang juga sangat menentukan pencapaian kinerja yang diharapkan. Berikut penulis tampilkan data suprasrtuktur yang tersedia pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Pekanbaru.

**Tabel 1.2 : Jumlah Sarana Yang Tersedia Di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Pekanbaru**

<i>No.</i>	<i>Nama Barang</i>	<i>Jumlah</i>
1	Personal Computer (PC)	37
2	Printer	23
3	Mesin Antrian	2
4	Mobil	2
5	Sepeda Motor	2

Sumber: *KPPN Pekanbaru Tahun 2014*

Selain itu Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Pekanbaru juga memiliki infrastruktur penunjang dari kegiatan-kegiatan pekerjaan tersebut, antara lain: ruangan Treasury Learning Centre, ruang gudang Arsip sebagai tempat penyimpanan berbagai dokumen, ruang Aula, ruang kerja Kepala Kantor, ruangan Sub Bagian Umum.

Pimpinan sebagai orang yang memiliki kekuasaan tertinggi di organisasi memiliki kesempatan untuk menentukan langkah apa yang akan diambil untuk organisasi yang dijalankan layaknya seperti seorang jenderal yang sedang memimpin peperangan pada zaman dahulu. Maka strategi itulah yang harus diikuti oleh para pegawainya dalam upaya pencapaian tujuan bersama yaitu meningkatkan kinerja berupa pelayanan kepada masyarakat serta mewujudkan konsep *Good Governance* yang sebenarnya.

Maka dalam menentukan sebuah strategi seorang pimpinan dalam organisasi harus mampu merumuskan strategi tersebut dengan cara:

a. Identifikasi

Berupa mencari tahu kondisi lingkungan perusahaan dan menentukan misi dari tujuan pada suatu organisasi yang dimasuki. Sebagai contoh: Pimpinan Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Pekanbaru (KPPN) melakukan identifikasi terhadap kondisi yang terjadi di lingkungan kantornya serta mencari tahu permasalahan seperti masalah kedisiplinan maka kedepannya pimpinan akan menentukan langkah apa yang tepat untuk diambil dalam upaya meningkatkan kedisiplinan para pegawai.

b. Analisis

Untuk mengukur akan kekuatan dan kelemahan yang dimiliki suatu organisasi. Maka pimpinan organisasi dalam hal ini pimpinan Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Pekanbaru (KPPN) akan menganalisis keadaan yang ada didalam organisasi serta luar organisasi sehingga dapat mengukur kelebihan dan kekurangan dari langkah yang akan diambil

untuk meningkatkan kedisiplinan pegawai di organisasinya serta mengantisipasi ancaman yang mungkin ada dari langkah yang diambilnya.

c. Merumuskan

Proses mengumpulkan semua masalah yang telah didapat serta mencari ukuran keberhasilan dari cara yang akan diambil. Maka pimpinan Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Pekanbaru (KPPN) akan menentukan faktor-faktor ukuran keberhasilan seperti ketepatan waktu hadir bekerja dari langkah peningkatan kedisiplinan pegawai yang akan dijalankannya.

d. Target dan Tujuan

Menentukan tujuan yang akan dicapai dalam pelaksanaan strategi dan mengevaluasi berbagai alternatif strategi yang telah dijalankan. Sebagai pimpinan Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Pekanbaru (KPPN) akan menentukan target dan tujuan dari langkah yang diambilnya yaitu meningkatkan kedisiplinan para pegawainya, serta mengevaluasi dari langkah yang diambilnya apakah sudah sesuai dengan sumberdaya yang dimiliki dan kondisi eksternal organisasi yang dihadapi.

e. Memilih Strategi

Proses menentukan strategi mana yang paling cocok digunakan dari serangkaian proses yang telah dijalankan. Maka dalam hal ini pimpinan Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Pekanbaru (KPPN) akan segera menentukan strategi atau cara mana yang paling tepat untuk dijalankannya dalam upaya pencapaian target yang telah ditetapkan yaitu peningkatan kedisiplinan pegawai dikantor ini seperti hukuman atau

sanksi yang akan diberikan kepada pegawai jika melakukan kesalahan berupa keterlambatan hadir dalam bekerja.

Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Pekanbaru memiliki tugas pokok dan fungsi sebagai berikut: Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 134/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Perbendaharaan bahwa tugas KPPN adalah melaksanakan kewenangan perbendaharaan dan bendahara umum, penyaluran pembiayaan atas beban anggaran, serta penatausahaan penerimaan dan pengeluaran anggaran melalui dan dari kas negara berdasarkan peraturan perundangan-undangan yang berlaku. Serta memiliki jenis layanan sebagai berikut :

**Tabel 1.3 : Jenis Pelayanan Yang Tersedia Di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Pekanbaru**

No.	Jenis Layanan	Mitra Kerja
1	Pencairan Dana APBN melalui SP2D	Instansi pemerintah pada Kementerian Negara/ Lembaga dan Pemerintah Desa
2	Penatausahaan penerimaan negara berupa penerimaan pajak, bea cukai, dan PNBPN	Masyarakat Luas termasuk dunia usaha
3	Penyusunan Laporan Keuangan tingkat kuasa BUN	Instansi pemerintah pada Kementerian Negara/ Lembaga dan Pemerintah Desa
4	Bimbingan Teknis kepada mitra kerja dalam pelaksanaan anggaran dan pertanggungjawaban anggaran	Instansi pemerintah pada Kementerian Negara/ Lembaga dan Pemerintah Desa

Sumber: *KPPN Pekanbaru Tahun 2013*

Adapun kantor-kantor yang berurusan dan berada dibawah lingkup kerja Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Pekanbaru adalah sebanyak 302 Satuan Kerja (Satker) yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 1.4 : Satuan Kerja Yang Berada Di Lingkup Kantor Pelayanan  
Perbendaharaan Negara Pekanbaru**

<b>No.</b>	<b>Nama Satuan Kerja (Satker)</b>
1	BPK RI Perwakilan Riau
2	Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan
3	Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang
4	Kantor Wilayah DJP Riau dan Kep. Riau
5	Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai
6	Kantor Pelayanan Pajak Madya Pekanbaru
7	Kanwil DJKN Pekanbaru
8	Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Pekanbaru
9	Kantor Pelayanan kekayaan Negara dan Lelang Pekanbaru
10	Kanwil Ditjen Perbendaharaan Provinsi Riau
11	Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan
12	Kanwil DJBC Riau dan Sumbar
13	Balai Diklat Keuangan Pekanbaru
14	Balai Pemasyarakatan Pekanbaru
15	Lembaga Permasyarakatan Pekanbaru
16	Kantor imigrasi Pekanbaru
17	Kanwil Kemenkumham Provinsi Riau
18	Lembaga Permasyarakatan Anak Pekanbaru
19	Rumah Penyimpanan Benda Sitaan Pekanbaru
20	Rumah Detensi Imigrasi Pekanbaru
21	Rutan Kelas II Pekanbaru Provinsi Riau
22	Pengadilan Negeri Pekanbaru
23	Pengadilan Tinggi Pekanbaru
24	Pengadilan Agama Pekanbaru
25	Pengadilan Tinggi Agama Pekanbaru
26	Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru
27	Kejaksaan Tinggi Riau
28	Kejaksaan Negeri Riau
29	Administrator Pelabuhan Pekanbaru
30	Pengembangan LLAJ Riau
31	Pengembangan LLASDP Riau
32	LPMP Riau
33	Universitas Riau
34	Balai Bahasa Pekanbaru
35	Balai Besar Konversi Sumber Daya Alam Riau
36	Balai Diklat Kehutanan Pekanbaru
37	Balai Pengelolaan dan Indragiri Rokan
38	SMK Kehutanan Pekanbaru
39	Balai Taman Nasional Tesso Nilo
40	Balai Pemantauan Pemanfaatan Hutan Produksi Wilayah III Pekanbaru



41	Balai Penelitian Teknologi Serat Tanaman Hutan
42	Loka Kawasan Konservasi Perairan Nasional Pekanbaru
43	Stasiun Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan Kelas I Pekanbaru
44	Kantor Kesehatan Pelabuhan Pekanbaru
45	Poltekes Pekanbaru
46	Balai Latihan Transmigrasi Pekanbaru
47	Panti Sosial Bina Remaja 'Rumbai' Pekanbaru
48	Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio kelas II Pekanbaru
49	Balai Besar POM Pekanbaru
50	BNN Provinsi Riau
51	BNN Kota Pekanbaru
52	Perwakilan BKKBN Provinsi Riau
53	Stasiun Meteorologi Simpang Tiga Pekanbaru
54	Kantor Regional XII BKN Pekanbaru
55	Perwakilan BPKP Provinsi Riau
56	BP3TKI Pekanbaru
57	Kantor SAR Pekanbaru
58	RRI Pekanbaru
59	TVRI Stasiun Riau
60	Balai Karantina Pertanian Kelas I Pekanbaru
61	Balai Pengkajian Teknologi Pekanbaru
62	Dinas PU Provinsi Riau TP (04)
63	Dinas PU Provinsi Riau TP (03)
64	Dinas PU Provinsi Riau TP (06)
65	Perencanaan dan Pengawasan Jalan Nasional Provinsi Riau
66	Pegembangan Kawasan Pemukiman dan Perbatasan Riau
67	Penataan Bangunan dan Lingkungan Riau
68	Pengembangan Kinerja Pengelolaan Air Minum Riau
69	Pengembangan Penyehatan Lingkungan Pemukiman Riau
70	SNVT Pelaksanaan Jaringan Sumber Air Sumatera III Provinsi Riau
71	SNVT Pelaksanaan Jaringan Pemanfaatan Air Sumatera III Provinsi Riau
72	Pelaksanaan jalan Nasional Wilayah I Provinsi Riau
73	Pelaksanaan jalan Nasional Wilayah II Provinsi Riau
74	Perencanaan dan Pengendalian Program Infrastruktur Pemukiman Provinsi Riau
75	Balai Wilayah Sungai Sumatera III
76	Pusat Pengelolaan Ekoregion Sumatera
77	Dinas Sosial Provinsi Riau DK (01)
78	Dinas Sosial Provinsi Riau DK (03)
79	Dinas Sosial Provinsi Riau TP (03)
80	Dinas Sosial Provinsi Riau DK (04)
81	Dinas Sosial Provinsi Riau DK (05)
82	Dinas Sosial Provinsi Riau TP (05)

83	Dinas Kehutanan Provinsi Riau DK (01)
84	Dinas Kehutanan Provinsi Riau DK (05)
85	Dinas Kehutanan Provinsi Riau DK (06)
86	Dinas Kehutanan Provinsi Riau DK (03)
87	Badan koordinasi Penyuluhan Provinsi Riau DK (05)
88	Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi Riau DK (05)
89	Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi Riau TP (05)
90	Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi Riau DK (06)
91	Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi Riau DK (12)
92	BLH Provinsi Riau (TP)
93	BLH Provinsi Riau (DK)
94	Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Riau DK (02)
95	Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Riau DK (03)
96	Dispora Provinsi Riau (DK)
97	Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Riau DK (05)
98	Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Riau DK (02)
99	Dinas Perikanan dan Kelautan Provinsi Riau DK (01)
100	Dinas Perikanan dan Kelautan Provinsi Riau DK (03)
101	Dinas Perikanan dan Kelautan Provinsi Riau TP 903
102	Dinas Perikanan dan Kelautan Provinsi Riau DK (04)
103	Dinas Perikanan dan Kelautan Provinsi Riau TP (04)
104	Dinas Perikanan dan Kelautan Provinsi Riau DK (05)
105	Dinas Perikanan dan Kelautan Provinsi Riau TP (06)
106	Dinas Perikanan dan Kelautan Provinsi Riau DK (06)
107	Dinas Perikanan dan Kelautan Provinsi Riau DK (07)
108	Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau
109	Sekretariat Daerah Provinsi Riau DK (07)
110	Badan Kesbangpol dan Linmas Provinsi Riau
111	Badan Kepegawaian Daerah Riau
112	Inspektorat Provinsi Riau
113	Sekretariat Daerah Provinsi Riau DK (06)
114	Bappeda Provinsi Riau
115	Badan Penanggulangan Bencana Provinsi Riau
116	Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Kependudukan Provinsi Riau
117	Badan Pemberdayaan Masyarakat dan Pembangunan Desa Provinsi Riau
118	Sekretariat Daerah Provinsi Riau DK (04)
119	Dinas Pendidikan Provinsi Riau (03)
120	Dinas Pendidikan Provinsi Riau (05)
121	Dinas Pendidikan Provinsi Riau (12)
122	Dinas Kesehatan Provinsi Riau (01)
123	Dinas Kesehatan Provinsi Riau (03)
124	Dinas Kesehatan Provinsi Riau (04)
125	Dinas Kesehatan Provinsi Riau (05)
126	Dinas Kesehatan Provinsi Riau (07)

127	Dinas Kesehatan Provinsi Riau (12)
128	Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru
129	Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Riau DK (07)
130	Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Riau TP (07)
131	Dinas Perkebunan Provinsi Riau DK (07)
132	Dinas Perkebunan Provinsi Riau DK (08)
133	Dinas Perkebunan Provinsi Riau TP (07)
134	Dinas Perkebunan Provinsi Riau TP (08)
135	Dinas Tanaman Pangan dan Holtikultura Provinsi Riau DK (04)
136	Dinas Tanaman Pangan dan Holtikultura Provinsi Riau DK (07)
137	Dinas Tanaman Pangan dan Holtikultura Provinsi Riau DK (08)
138	Dinas Tanaman Pangan dan Holtikultura Provinsi Riau TP (04)
139	Dinas Tanaman Pangan dan Holtikultura Provinsi Riau TP (07)
140	Dinas Tanaman Pangan dan Holtikultura Provinsi Riau TP (08)
141	Dinas Tanaman Pangan dan Holtikultura Provinsi Riau DK (06)
142	Dinas Tanaman Pangan dan Holtikultura Provinsi Riau TP (06)
143	Dinas Perkebunan Provinsi Riau DK (05)
144	Dinas Perkebunan Provinsi Riau TP (05)
145	Dinas Tanaman Pangan dan Holtikultura Provinsi Riau DK (03)
146	Dinas Tanaman Pangan dan Holtikultura Provinsi Riau TP (03)
147	Dinas Pertanian Kota Pekanbaru
148	Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Riau DK (08)
149	Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Riau TP (08)
150	Badan Ketahanan Pangan provinsi Riau DK (11)
151	Badan Ketahanan Pangan provinsi Riau TP (11)
152	Badan Koordinasi Penyuluhan Provinsi Riau
153	Dinas Perkebunan Kampar
154	Dinas Pertanian Peternakan dan perikanan Kab. Siak
155	Dinas Kehutanan dan Perkebunan Kab. Meranti
156	Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Holtikultura Kab. Kampar TP (04)
157	Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Holtikultura Kab. Kampar TP (03)
158	Dinas Pertanian Tanaman Pangan Kab. Pelalawan
159	Badan Ketahanan Pangan Kab. Pelalawan
160	Dinas Perikanan dan Peternakan Kab. Rokan Hulu TP (03)
161	Dinas Perikanan dan Peternakan Kab. Rokan Hulu TP (06)
162	Badan Ketahanan Pangan Dan Pelaksana Penyuluhan Kab. Rokan Hulu
163	Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Riau (DK)
164	Bappeda Provinsi Riau (DK)
165	Badan Perpustakaan dan Arsip Provinsi Riau (DK)
166	BPMPD Provinsi Riau
167	Kantor Arsip Nasioanal Riau
168	Dinas Pertambangan dan Energi Provinsi Riau (DK)
169	Listrik Perdesaan Riau

170	Setda Koordinasi Penyuluhan Provinsi Riau
171	Dinas Perikanan Kab. Kampar TP (04)
172	Dinas Perikanan Kab. Kampar TP (06)
173	Badan Kesbang Pemberdayaan dan Perlindungan Masyarakat Kab. Kampar
174	Badan Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Kab. Pelalawan
175	Badan Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Kab. Rokan Hulu
176	Badan Pemberdayaan Masyarakat Perempuan dan Keluarga Berencana Kab. Siak
177	Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kab. Siak
178	Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi dan Kependudukan Provinsi Riau DK (05)
179	Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi dan Kependudukan Provinsi Riau TP (06)
180	Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi dan Kependudukan Provinsi Riau DK (08)
181	Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi dan Kependudukan Provinsi Riau DK (13)
182	Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi dan Kependudukan Provinsi Riau DK (14)
183	Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi dan Kependudukan Provinsi Riau TP (07)
184	Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kab. Kampar
185	Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab. Pelalawan
186	Dinas Tenaga Kerja Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Rokan Hulu
187	Dinas Tenaga Kerja Kota Pekanbaru
188	BPS Provinsi Riau
189	BPS Kota Pekanbaru
190	BPS Kab. Kampar
191	BPS Kab. Pelalawan
192	BPS Kab. Siak
193	BPS Kab. Rokan Hulu
194	Kanwil BPN Provinsi Riau
195	Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru
196	Kantor Pertanahan Kab. Kampar
197	Kantor Pertanahan Kab. Pelalawan
198	Kantor Pertanahan Kab. Rokan Hulu
199	Kantor Pertanahan Kab. Siak
200	Pengembangan Infrastruktur Pemukiman Kab. Pelalawan
201	Pengembangan Infrastruktur Pemukiman Kab. Siak
202	Pengembangan Infrastruktur Pemukiman Kab. Rokan Hulu
203	Pengembangan Infrastruktur Pemukiman Kota Pekanbaru

204	Dinas Kesehatan Kab. Kampar
205	Dinas Kesehatan Kab. Pelalawan
206	Dinas Kesehatan Kab. Rokan Hulu
207	Dinas Kesehatan Kab. Siak
208	Kantor Pengawasan dan Pelayanan BC Siak Sri Indrapura
209	Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Pasir Pengaraian
210	Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Siak Sri Indrapura
211	Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pangkalan Kerinci
212	Pengadilan Negeri Bangkinang
213	Pengadilan Agama Bangkinang
214	Pengadilan Agama Pasir Pengaraian
215	Pengadilan Negeri Pelalawan
216	Pengadilan Negeri Siak Sri Indrapura
217	Pengadilan Agama Pangkalan Kerinci
218	Pengadilan Negeri Pasir Pengaraian
219	Kejaksaan Negeri Bangkinang
220	Kejaksaan Negeri Pasir Pengaraian
221	Kejaksaan Negeri Siak Sri Indrapura
222	Kejaksaan Negeri Pangkalan Kerinci
223	Rumah Tahanan Negara Siak Sri Indrapura
224	Lapas Bangkinang
225	Lapas Pasir Pengaraian
226	Rumah Penyimpanan Benda Sitaan Negara Bangkinang
227	Kantor Imigrasi Kelas II Siak Sri Indrapura
228	MTSN Pekanbaru Kota Pekanbaru
229	Kanwil Kementerian Agama Provinsi Riau
230	Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru
231	MAN 2 Kota Pekanbaru
232	Kantor Kementerian Agama Kab. Kampar
233	UIN Sultan Syarif Kasim Riau
234	MAN 1 Kota Pekanbaru
235	MTSN Kuok Bangkinang Kab. Kampar
236	MAN Bangkinang Kab. Kampar
237	MTSN Padang Mutung Kab. Kampar
238	MTSN Rambah Kab. Rokan Hulu
239	MTSN Naumbai Kab. Kampar
240	MTSN Tandun Kab. Rokan Hulu
241	MTSN Desa Kampar Kab. Kampar
242	MTSN Sungai Apit Kab. Siak
243	MTSN Siak Kab. Siak
244	MAN Kampar Kab. Kampar
245	MIN Merangin Kab. Kampar
246	MIN Pasir Agung Kab. Rokan Hulu

247	MIN Pasir Pengaraian Kab. Rokan Hulu
248	MIN 1 Pekanbaru Kota Pekanbaru
249	MIN 2 Al Fajar Rumbai Kota Pekanbaru
250	Kantor Kementerian Agama Kab. Pelalawan
251	Kantor Kementerian Agama Kab. Rokan Hulu
252	Kantor Kementerian Agama Kab. Siak
253	MIN 3 Simpang Tiga Kota Pekanbaru
254	MTSN Lipat Kain
255	MIN Lumbuk Kemang
256	MTSN Muara Fajar Rumbai
257	MTSN Sungai Tonang
258	MTSN Bukit Raya Kota Pekanbaru
259	MAN Pasir Pengaraian
260	MAN Siak
261	MIN Sungai Apit Kab. Siak
262	MTSN Terantang Kab. Kampar
263	MTSN Dalu-Dalu Kab. Rokan Hulu
264	MTSN Kota Tengah Kab. Rokan Hulu
265	MTSN Danau Bingkuang Kab. Kampar
266	MTSN Pangkalan Kerinci Kab. Pelalawan
267	MTSN Kuntu Kab. Kampar
268	MAN Lipat Kain
269	Roops Polda Riau
270	Yanma Polda Riau
271	Ditintelkam Polda Riau
272	Ditreskrim Polda Riau
273	Ditsabhara Polda Riau
274	Ditlantas Polda Riau
275	Ro SDM Polda Riau
276	SPN Polda Riau
277	Rosarpras Polda Riau
278	Satbrimob Polda Riau
279	Ditpolair Polda Riau
280	Bidkeu Polda Riau
281	Biddokeks Polda Riau
282	Polresta Pekanbaru
283	Polres Kampar
284	Bidpropam Polda Riau
285	Bid TI Polda Riau
286	Ditresnarkoba Polda Riau
287	Polres Pelalawan
288	Polres Rokan Hulu
289	Polres Siak
290	Itwasda Polda Riau

291	Rorena Polda Riau
292	Ditbinmas Polda Riau
293	Ditreskrimsus Polda Riau
294	Ditpamobvit Polda Riau
295	Rumkit Bhayangkara Pekanbaru
296	Spripim Polda Riau
297	KPU Provinsi Riau
298	KPU Kab. Siak
299	KPU Kab. Kampar
300	KPU Kab. Rokan Hulu
301	KPU Kota Pekanbaru
302	KPU Kab. Pelalawan

Sumber: ***KPPN Pekanbaru Tahun 2013***

Maka dalam fenomena yang terjadi penulis menduga bahwa masih ada pelayanan publik atau pelayanan kepada pihak yang membutuhkan atau masyarakat yang belum dijalankan secara baik bagi para pegawainya, seperti dikatakan bahwa dalam memberikan pelayanan perlu dijaga agar jangan sampai terjadi hal-hal yang bisa menyinggung perasaan pihak atau masyarakat yang dilayani. Tentu hal ini akan berkaitan dengan sikap, tingkah laku dan adab dari para pegawainya sendiri.

Selain itu juga bagaimana cara dari pegawai dalam memberikan layanan kepada masyarakat atau pihak yang membutuhkan dengan ilmu yang sudah didapat oleh para pegawai. Berikut data yang penulis sajikan:

## **Rekap Hasil Survey Departemen Keuangan Republik Indonesia Tahun 2013**

### **Terhadap Pelayanan Di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara**

#### **Pekanbaru**

<b>Lokasi (Kota)</b>	<b>Penyaluran Dana</b>	<b>Rekonsiliasi (KPPN)</b>	<b>Penelahan/ Pengesahan, Revisi DIPA dan Dipensasi UP/ TUP</b>	<b>Rekonsiliasi (Kanwil)</b>	<b>Rata- rata</b>
Pekanbaru	2,96	3,14	3,02	3,09	3,05

**Tabel 1.5 : Rekapitulasi Hasil Survey Tingkat Kepuasan Satker Terhadap Layanan Perbendaharaan**

Catatan:

- Survey dilakukan untuk mitra kerja dilingkungan Direktorat Pengelolaan Kas Negara yang hanya terkait penyaluran dana
- Keterangan skala  
1= Tidak Puas  
2= Kurang Puas  
3= Puas  
4= Sangat Puas

**(sumber data dari KPPN Pekanbaru tahun 2013)**

Dari data dapat dilihat bahwa Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Pekanbaru berdasarkan hasil rekap survey yang dilakukan oleh Departemen Keuangan Republik Indonesia, dapat dilihat bahwa Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Pekanbaru masih berada pada posisi keempat di Indonesia dari 16 kota yang menjadi penilaian. Dan dari tabel penyaluran dana Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Pekanbaru mendapat nilai 2,96 dimana skala 2 menunjukkan hasil yang kurang puas dibandingkan dengan kota-kota yang berada diatasnya seperti Manado dengan



skala penyaluran dana sebesar 3,28 dan rata-rata 3,22, Palembang dengan skala penyaluran dana sebesar 3,18 dan rata-rata 3,12, juga Semarang dengan skala penyaluran dana sebesar 3,09 dan rata-rata sebesar 3,08. Maka urutan keempat menggambarkan posisi dari Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Pekanbaru yang belum berada pada posisi yang sangat baik karena memiliki jumlah poin yang lebih rendah dibandingkan kantor-kantor Pelayanan Perbendaharaan di kota lainnya.

Untuk dapat terus meningkatkan pelayanan yang baik kepada pihak yang membutuhkan ataupun masyarakat adalah salah satunya dengan memahami kembali bagaimana konsep pelayanan prima itu sebenarnya, yaitu tidak hanya sekedar memberikan layanan atas yang dibutuhkan tetapi juga diimbangi dengan sikap yang sopan, santun serta ramah kepada setiap yang membutuhkan layanan publik serta bagaimana cara dalam menangani suatu pekerjaan yang ada sebagai bagian dari tanggung jawab pekerjaannya.

Berdasarkan apa yang telah diuraikan diatas, serta melihat dugaan yang ada pada proses penyelenggaraan pemerintahan terkait pelayanan publik maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih jauh dengan judul **“Analisis Strategi Peningkatan Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Yang Baik”** pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Pekanbaru.

## 1.2 Perumusan Masalah

Dalam hal memberikan pelayanan publik seperti halnya pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Pekanbaru ini yang bertindak sebagai bendahara penyalur dana Negara yang berada di daerah, perlu memaksimalkan kembali pelayanan yang diberikan kepada yang membutuhkan.

Adanya dukungan baik dari segi peningkatan SDM (Sumber Daya Manusia) ditambah lagi dengan sarana dan prasarana kerja yang menunjang dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari dengan adanya sinergitas dari beberapa aspek ini nantinya diharapkan mampu menciptakan pelayanan yang maksimal, pelayanan yang memuaskan dan turut menciptakan konsep *Good Governance* yang sesungguhnya.

Tetapi pada kenyataannya yang didapati adalah bahwa pelayanan yang diberikan belum bisa dikatakan sebagai pelayanan yang maksimal karena beberapa aspek tersebut yang belum mampu dijalankan secara baik oleh aparaturnya pemerintah ini.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan diatas, maka penulis dalam penelitian ini menerapkan perumusan masalah adalah sebagai berikut: ***“Apa Strategi Yang Dilakukan Untuk Meningkatkan Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Yang Baik Pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Pekanbaru”***.

### 1.3 Tujuan Penelitian

Didalam setiap penelitian yang dilakukan pasti akan memiliki tujuan yang hendak dicapai. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah: ***“Untuk Mengetahui Strategi Yang Dilakukan Untuk Meningkatkan Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Yang Baik Pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Pekanbaru”***.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun dari penelitian yang dilakukan ini dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

#### 1. Kegunaan Teoritis

Secara Teoritis hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah keilmuan administrasi negara. Serta ikut mengembangkan ilmu pengetahuan lain yang berkaitan dengan bidang tersebut dan bidang organisasi pemerintahan secara umum.

#### 2. Kegunaan Praktis

Secara praktis penelitian ini dapat berguna kepada bagaimana atau apa cara yang akan digunakan untuk meningkatkan kinerja para pegawai dalam tujuan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pihak yang membutuhkan ataupun masyarakat terutama pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Pekanbaru seraya dengan tujuan mewujudkan konsep *Good Governance* di negeri ini tercinta.

### 3. Kegunaan Individual

Secara individual tentu penulis mendapatkan manfaat dari penelitian ini yaitu dapat mengetahui strategi apa saja yang digunakan dalam sistem pemerintahan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada yang pihak membutuhkan. Dan bagi tempat penelitian juga tentu akan mendapatkan keuntungan yaitu dapat terus mengevaluasi kinerja organisasi maupun pegawainya dan terus mencari strategi baru dalam memberikam pelayanan.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini secara keseluruhan terdiri atas enam bab dan sub bab lain, meliputi :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Adapun yang terdapat dalam pendahuluan adalah latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB II : TELAAH PUSTAKA**

Dalam BAB II telaah pustaka ini berisikan tentang landasan teori dan buku-buku dengan permasalahan yang akan dibahas oleh peneliti.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Dalam BAB III metode penelitian ini berisikan jenis penelitian, Lokasi dan Waktu Penelitian, Populasi dan Sampel, Jenis dan Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data dan Analisa.

### **BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

Dalam BAB IV menyajikan tentang tempat penelitian, disini peneliti mencoba untuk menggambarkan secara umum tentang tempat penelitian dimana peneliti melakukan penelitian tersebut.

### **BAB V : HASIL PENELITIAN**

Dalam BAB V hasil penelitian ini, peneliti menjelaskan tentang hasil penelitian Strategi Peningkatan Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Yang Baik Pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Pekanbaru yang dilakukan dan disusun dengan baik sehingga dapat diketahui maksud dan tujuan dari penelitian ini.

### **BAB VI : PENUTUP**

Dalam BAB VI ini berisikan tentang dua sub bab yaitu kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran yang dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi para pembaca.

### **DAFTAR PUSTAKA**